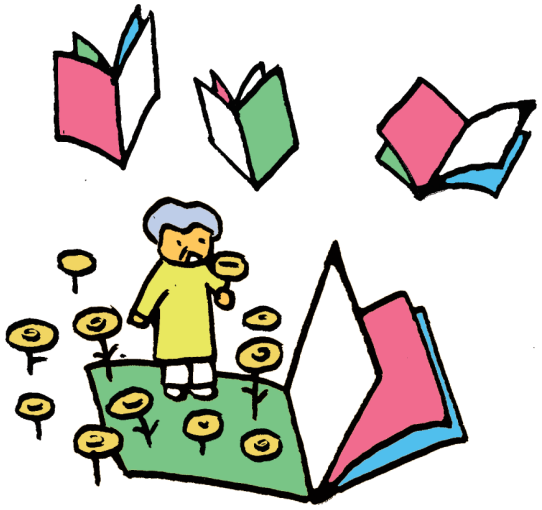
認知症バリアフリー社会
実現のための手引き

小売編

日本認知症官民協議会
認知症バリアフリーワーキンググループ

【手引き刊行にあたって】

1．官民の力を合わせて、認知症バリアフリー社会の実現への取り組みを推進していくための手立てとして、本手引きはつくられました。
2．本手引きを参考に、各業界、企業において、業界や自社の業務に即した内容とした独自の接遇マニュアルを作成していただくことを目的としています。
3．手引きは、Ⅰ理念編　Ⅱ･Ⅲ認知症の理解編　Ⅳ対応事例編　Ⅴ行動編で構成されています。
日本認知症官民協議会ホームページ
https://ninchisho-kanmin.or.jp/
『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』から、ダウンロードできます。



【手引きの活用について】

○ 本手引きは、例えば、金融機関の利用や、買い物などでの適切な対応や、より良い接遇やサービスで、認知症の人が安心して社会生活をおくることができることを目的にまとめました。
○ そのまま自社のマニュアルとして活用することも可能ですが、より自社の業務に即した内容にして、独自のマニュアルを作成するための参考として活用いただくことを視野にいれています。
○ 本手引きの活用によって得られた知見などをお寄せいただき、今後、手引きの改善も図っていきたいと考えています。
○ 本手引きが、経営者を始めとする関係者、そして、現場で接遇に当たる方々にとって、役に立てられることを願っています。
○ また、本手引きをきっかけとして、認知症の人の社会参加（チャレンジ）を後押しする機運が社会全体で醸成されることを期待します。

もくじ

【理念編】
Ⅰ 認知症バリアフリー社会の実現に向けて …… 4
認知症のバリアとは …… 4
認知症バリアフリー社会の実現のために …… 4
期待される企業の役割 …… 5

【認知症の理解編～認知症の症状を中心に】
Ⅱ 認知症を正しく理解する …… 6
1 中核症状と行動・心理症状（BPSD） …… 6
2 認知症の種類（原因疾患）により症状に特徴があります …… 9
3 MCIは認知症とのグレイゾーンです …… 9
4 高齢者の認知症とは異なる若年性認知症への対応 …… 10
Ⅲ 認知症の人への基本的な対応 …… 10
基本姿勢 …… 10
認知症の人への対応の心得“3つの「ない」”と具体的な対応の7つのポイント …… 11

【事例編】
Ⅳ 認知症の症状の具体例と接し方 …… 12
1 接し方は一律ではありません …… 12
2 具体例 …… 12
① 毎回同じものを買う …… 12
② 支払いをせずに商品を持ち去ろうとする／売り場で食べる …… 13
③ お金の支払いに手間取る …… 14
④ 突然怒り出す …… 14
⑤ 店内で家族とはぐれてしまった …… 15
⑥（薬局で）薬を渡したのに「もらっていない」と来店する …… 15

【行動編】
Ⅴ 認知症バリアフリー社会の実現に向けての取り組み 16
1 業界・企業のさらなる対応 …… 16
2 地域社会とのつながり …… 17

認知症の人の生活を支えるための参考情報 …… 18

認知症バリアフリー社会の実現を目指して

認知症の人とともに

認知症は誰でもなりうるものであり、家族や友人、知人が認知症になることなど含め、多くの人にとって身近なものとなっています。

誰もが認知症に関する正しい知識と理解を持って、ちょっとした気遣いができれば、認知症の本人やその家族だけでなく、誰もが認知症とともにより良く生きていくことが可能となります。

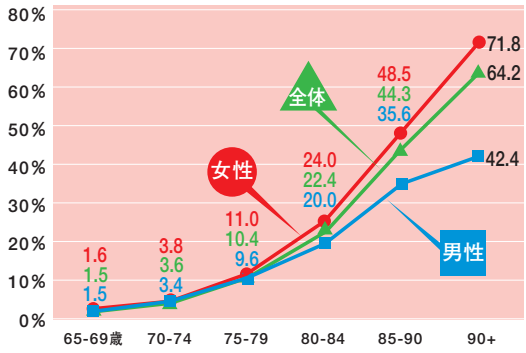
認知症は誰がなってもおかしくありません

認知症は誰でもなりうる脳の病気によって起こります。年齢が高くなればなるほど認知症の有病率は上がり、2025 年には高齢者の 5 人に 1 人が認知症になると予測されており、いつ、家族や自分がなってもおかしくありません。自分ごととして考えることが大切です。

認知症になると、記憶障害などの認知機能の低下から、日常生活がうまく営めなくなるだけでなく、不安から周囲の人との関係が損なわれることもしばしばみられます。

● 年齢階級別の認知症有病率

資料：日本医療研究開発機構「健康長寿社会の実現を目指した大規模認知症コホート研究」



● 認知症の人の将来推計

「日本における認知症の高齢者人口の将来推計に関する研究」
（平成 26 年度厚生労働科学研究費補助金特別研究事業　九州大学　二宮教授）による速報値

年	平成24年（2012）	平成27年（2015）	令和2年（2020）	令和7年（2025）	令和12年（2030）	令和22年（2040）	令和32年（2050）	令和42年（2060）
各年齢の認知症有病率が一定の場合の将来推計人数／（率）	462万人 15.0%	517万人 15.7%	602万人 17.2%	675万人 19.0%	744万人 20.8%	802万人 21.4%	797万人 21.8%	850万人 25.3%
各年齢の認知症有病率が上昇する場合の将来推計人数／（率）		525万人 16.0%	631万人 18.0%	730万人 20.6%	830万人 23.2%	953万人 25.4%	1016万人 27.8%	1154万人 34.3%

※ 割合（%）については、高齢者（65 歳以上）人口に対するもの

まずは正しい知識をもつことから

しかし、周囲の理解と気遣いがあれば、穏やかに暮らしていくことが可能です。そのために大切なのは、誰もが認知症への正しい知識をもち、認知症の人への適切な対応を身につけることです。

なかでも、認知症の人と関わる機会の多い生活関連企業で働く人たちによる認知症の人への理解と取り組みは、大変重要とされます。

Ⅰ 認知症バリアフリー社会の実現に向けて

認知症のバリアとは

認知症のバリアとは、認知症に対する偏見と理解不足から生じます。偏見があったり、認知症の人への理解がないと、認知症の人が安心して社会に出ることができません。

不適切な対応でその人を追い込んでしまうことがあります。

日常生活のさまざまな場面においてバリアとなってしまうことがあります。例えば外出時の鍵の開閉、交通機関の利用、預金の引き出しや契約、買い物の支払いなど、何かうまくできないことがあると、楽しみの外出や買い物、社会的な活動の機会まで奪ってしまうことになります。

認知症バリアフリー社会の実現のために

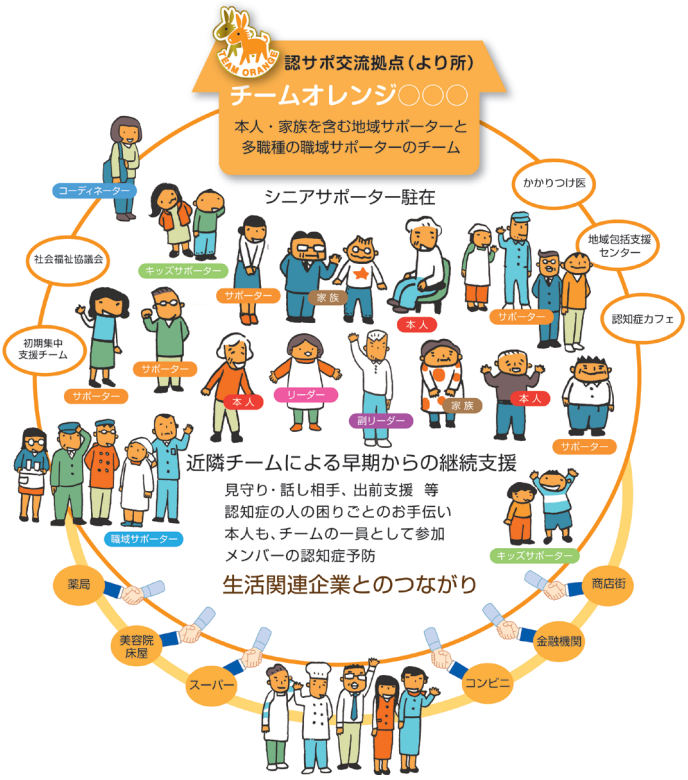
2005 年、認知症への啓発事業として「認知症サポーターキャラバン」事業がスタートし、これまでに企業の職域サポーター 270 万人を含む 1300 万人を超える認知症サポーターが誕生しています。（2020 年 12 月）

正しい知識を身につけ、認知症の人を温かく見守るサポーターの存在は、認知症のバリアフリー社会を実現していく大きな一歩となりました。地域のいたるところに、さりげなく対応をしてくれる人がいれば、自分でやれることも増えていきます。

学びを深めたサポーターが、さらなる一歩を踏み出しています。

例えば、サポーターも認知症の人も誰でも安心して集える居場所を立ち上げるなど、地域の実情に合わせて多彩な活動を展開しています。

認知症の人が安心して日常生活を送るには、こうしたサポーターの役割はとても重要です。



※『認知症施策推進大綱』では、「認知症の人やその家族の支援ニーズに合った具体的な支援につなげる仕組み（「チームオレンジ」）」を地域ごとに構築する」としています。

しかし、認知症バリアフリー社会の実現には、行政やサポーターの活動だけでは十分とはいえません。企業の取り組みも不可欠となっています。

その際には、認知症の人と共に考えていくことが重要です。

期待される企業の役割

今後ますます増えていくと予想される認知症の人を社会全体で支えていく仕組みづくりは、国を挙げての急務となっています。2019 年 4 月、官･民 100 団体が「日本認知症官民協議会」を立ち上げ、取り組みの推進を目指しています。

企業・職域型サポーターの養成

とくに日常生活に直接関わる生活関連企業において、社員の認知症への正しい理解と協力は、認知症の人が生活を継続するための大きな支えとなります。職域サポーター養成講座で正しい知識をもち、その知識のもと、認知症の人とその家族への具体的な対応のあり方を学び、実践していくことは、認知症バリアフリー社会の実現になくてはならないものです。（職域サポーター養成目標：400万人（～ 2025 年））

地域共生社会の一員として

認知症の人に適切に対応するには、企業単体での取り組みだけでは十分でないことが少なくありません。職場での対応だけでは解決できない場合は、地域包括支援センターなど地域の関連機関に相談をすることが必要となります。

企業も、ともに認知症にやさしい地域をつくっていく一員として、企業や産業の枠を超えて連携し、認知症の人を含めた地域共生社会の取り組みが求められています。

デジタル化社会を見据えて

マンションのオートロック、買い物時のセルフレジや、飲食店でのタブレット注文、交通機関の自動改札、金融機関等の ATM など、目まぐるしく進化していくデジタル技術がバリアとなり、認知症の人の行動を阻んでしまうこともあります。

認知症の人への対応は、対面で言葉を交わしながら、あるいは言葉以外の身体の仕草や表情を注意深く観察することで、その人のできない部分に気づきさりげなく対応することが基本です。デジタル社会の進展においては、認知症の人とのコミュニケーションを難しくしてしまわないように、人にやさしい仕様のあり方を考慮する各企業の取り組みが重要です。

認知症の症状を中心に

ここでは、「認知症サポーター養成講座」を受講し、認知症について正しい知識を身につけていることを前提に、現場での対応のために必要な基本的な姿勢を身につけます。

認知症サポーター養成講座を未受講の方は、まず受講し※、ベースとなる認知症への理解を得ておくことが望まれます。

> ※ 全国キャラバン・メイト連絡協議会 Web サイト
> ・自治体事務局連絡先　https://www.caravanmate.com/office/
> ・企業担当者の方からの直接のご相談は　https://www.caravanmate.com/contact/

Ⅱ 認知症を正しく理解する

1 中核症状と行動・心理症状（BPSD）

認知症の症状は多岐にわたりますが、大きく二つに分けることができます。

中核症状

脳の細胞が減少することなどで直接起こる。

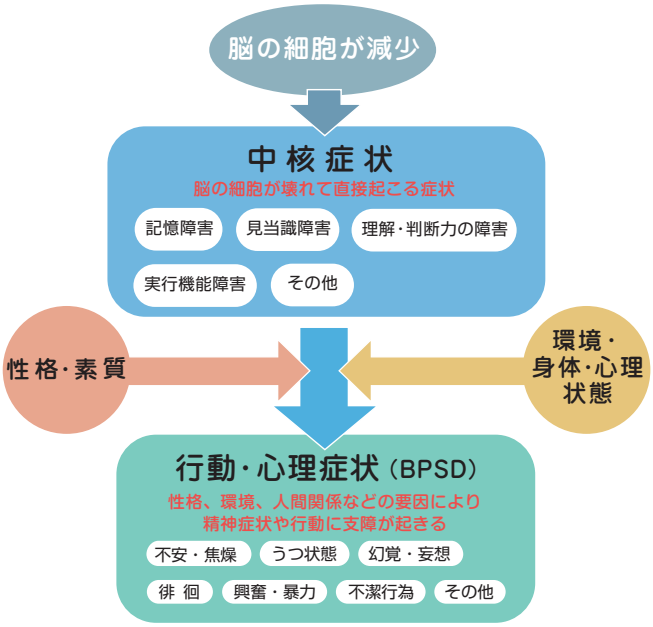
行動・心理症状

中核症状を背景に、本人の性格や素質・環境、身体、心理状況などがからみ合って、精神状態や行動上の症状として現れる。

中核症状そのものを治すのは困難ですが、行動・心理症状は、周囲の対応や環境によって強く現れたり穏やかだったりします。

つまり、改善できる可能性は、環境や対応の仕方などが大きく影響します。

適切な対応のために、認知症を正しく理解していることが重要となります。



出典：『認知症サポーター養成講座標準教材』2020年

1 中核症状

① 記憶力の低下

新しいことが覚えられない・少し前の体験をすっかり忘れる

例えばこのような症状が現れます

- 昨日買ったことを忘れて毎日同じものを買う
- 商品やサービスの説明をしてもすぐに忘れてしまい、何度も聞く
- 頼まれたものを配送しても「頼んだ覚えはない」と受け取りを拒否

心がけること 「確かにご説明しましたよね」「お忘れですか？」などと問い詰めても、本人は記憶にないので混乱するばかりです。
もの忘れを指摘された不安、屈辱感から攻撃的になる場合もあります。
本人の言葉を否定せずに受け止め、解決方法を探っていくことが大切です。

② 見当識の低下

現在の年月日や今いる場所、人との関係などを把握できなくなる

例えばこのような症状が現れます

【時間や季節の感覚が薄れる】
- 現在何年何月何日かがわからなくなる
- 予定時間や約束時間の間隔がつかめない

【方向感覚や距離の感覚が薄れる】
- 馴れている場所で迷子になる
- 自分のいる場所がわからなくなったり、別の場所と間違えたりする

心がけること 景観が変わると迷いやすくなり、また暗くなっても迷いやすくなります。
本人は、いま自分のいる環境がよく把握できないために、不安な気持ちでいっぱいです。
安心できるような笑顔とゆったりした声かけが大切です。「お手伝いしましょうか」「こちらでお茶でも飲みながらひと休みしませんか」など。

③ 理解・判断力の低下

考えたり判断したりすることが苦手になる

例えばこのような症状が現れます

【考えるスピードが遅くなる】
- 簡単なことを聞いても返事に時間がかかる

心がけること 時間をかければ考えをまとめることができます。本人を飛ばして家族に聞いたりするのは、自尊心を傷つけかねません。せかさないことが大切です。

【二つ以上のことを同時に処理できない】
- 一度に二つ以上のことを言っても頭に入りにくい

心がけること 二つ以上の内容を話すときは、一つずつ区切って話します。念を押すように長々と説明すると、混乱することがあります。簡潔に伝えるようにします。

【目に見えない仕組みが理解できない】
- 自動販売機や交通機関の自動改札、金融機関等の ATM、スーパーのセルフレジの操作がわからなくなる

心がけること 改札や ATM 等を全て自動化せず、有人の窓口サービスを残すこと等も考えられますが、AI などによる認知症の人への対応の開発も望まれます。

④ 実行機能の低下

計画を立てたり段取りしたりすることが苦手になる

例えばこのような症状が現れます
- ものごとへの段取りがスムーズにできない
- 簡単な計算や、小銭の支払いができない

心がけること 保たれている能力を活かす対応が大切です。さりげない声かけで、できることがたくさんあります。

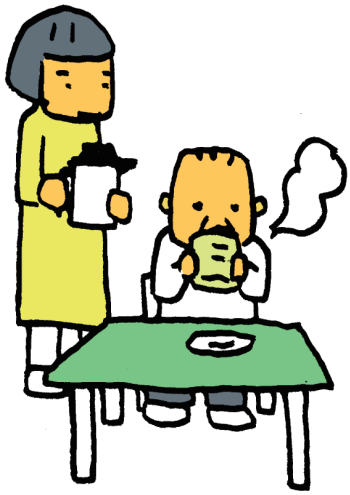
2　行動・心理症状（BPSD）

中核症状を背景に、本人の性格や素質、環境や人間関係、心理状態などさまざまな要因がからみ合って起こる症状が「行動・心理症状（BPSD：Behavioral and Psychological Symptoms of Dementia）」です。

不安や焦燥、うつ状態、幻覚や妄想のような心理症状や、道に迷う、興奮・暴力、不潔行為など日常生活への適応が難しくなるような症状が現れてきます。

介護現場においても BPSD への対応は注目されており、現れている症状の原因を理解し、適切な対応を工夫することよって、改善が期待できます。

また、度々来店される方などについては、接遇が上手くいったことや上手くいかなかったことを社員間で共有しておくことが重要です。



不安・焦燥感

自信を失い意欲が減退

例えばこのような症状が現れます

【自信を失い、面倒になる】

初期には、これまで難なくできていたことが手順よくできず、何かおかしいと不安や焦燥感にかられる傾向がある

周囲が気づく前から、本人は何かおかしいと気づいている

【意欲や気力が減退したようにみえる】

うつ病と間違えられることや、実際に、将来を悲観しうつ状態になる場合もある

心がけること

本人に恥をかかせたり、自信を失わせるような対応を避けることが大切です。

意欲を失うような「何でそんなに時間がかかるの？」「おかしくない」などの言動は慎みます。

本人にできることをやってもらうことは大事ですが、その結果、今までできていたことができなくなったことを再認識させられる結果にならないようにします。

さりげなく手助けをして、成功体験につなげることが肝要です。

興奮・暴力

対応が難しい症状

例えばこのような症状が現れます

- 話をしていたら急に怒り出す
- 椅子に座っていたお客さまをいきなり押しのけて座る。注意をすると、興奮し暴力行為があった

心がけること

何らかの言動が引き金になって、怒りでパニックになることがあります。そんな意味ではないと、一生懸命説明しようとしても、その声にかえって興奮してしまいます。興奮や暴力があった場合、その状況を振り返って、なぜ起きたか、原因を探ることが大切です。

不安や恐怖心、羞恥心から思わず興奮して手が出ることや、認知症の症状が暴力行為として現れてしまうことがあります。周囲への影響が大きい症状なので、専門家への相談が必要となる場合もあります。

2 認知症の種類(原因疾患)により症状に特徴があります

アルツハイマー型認知症

- 記憶力の低下
- 道具がうまく使えなくなる、道に迷う
- 解決能力の低下・段取りよくできない

血管性認知症

- やる気がなくなる　無表情　(意欲低下)
- 感情を抑えられない(感情失禁)
- 段取りが悪くなる(実行機能の低下)

レビー小体型認知症

- 症状の良いときと悪いときの変化が大きい
- 動作が遅くなる・転倒しやすくなる(パーキンソン症状)

前頭側頭葉変性症

性格や行動の変化 …タイプ1

- 怒りっぽくなる
- 同じ言葉を状況と関係なく何度も繰り返す
- 抑制がきかず、反社会的な行動を起こす

言葉が理解できない …タイプ2

- 言葉の意味が理解できないが、言葉はスムーズに出る

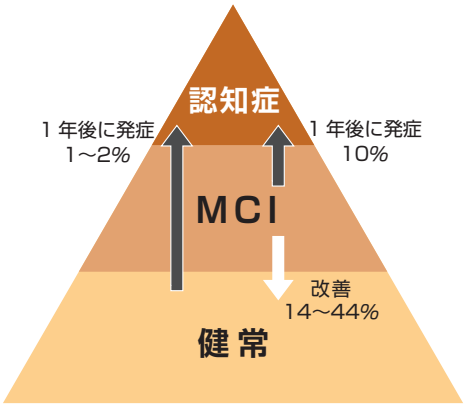
うまく話せなくなる …タイプ3

- 意味は理解できるが、言葉が流暢に出てこなくなる

3 MCI(軽度認知障害)は認知症とのグレイゾーンです

MCI(Mild Cognitive Impairment)は、健忘症レベル以上の物忘れはあるが日常生活は保たれている状態で、認知症と診断できるレベルではない認知症の前ぶれ、またはグレイゾーンといえる状態を指します。

- 数年後に認知症に移行する可能性がありますが、改善する人もいます(14～44%)。
- MCIで1年後に認知症と診断される人は10%程度。
- 健常者が1年後に認知症を発症するのは1～2%程度。



出典:『ステップアップ講座用テキスト』2016年

例えば、下記のような言動が見られたら要注意です。

- ものごとを再確認することができない。
- 駅の自販機で切符が買えない。
- FAX等の操作がわからなくなり、使えない。

この段階での発見が認知症の発症を遅らせる、または認知症の発症を食い止めることにつながる

- 早期発見・早期対応が、さまざまな対策を講じて認知症の発症を遅らせたり、または認知症の進行を緩やかにすることにつながります。
- 認知機能の低下を起こす疾患には脳腫瘍、外傷、栄養欠乏症なども含まれており、早期治療で改善することもあります。
- MCIと診断された場合、また診断されなくても認知機能低下が気になる場合は、脳の活性化、運動や食事、睡眠など生活習慣の改善などで認知症の発症や進行を遅らせる効果が期待できます。

4　高齢者の認知症とは異なる若年性認知症への対応

若年性認知症とは

・64歳以下で発症する認知症の総称で、2020年3月現在、約3万6000人が若年性認知症と推計されています。
・若年で発症する認知症は高齢者の認知症より、わかりにくいことに加え、周囲の人そして家族も、若くして認知症を発症したことを理解し、受け入れるのに時間がかかります。

若年性認知症の人がかかえる問題

・若年性認知症の人は働き盛りで、就学期の子どもがいる場合も多くあります。そのため、休職や退職により、経済的に困窮する可能性があります。

就労の継続とそのための対応

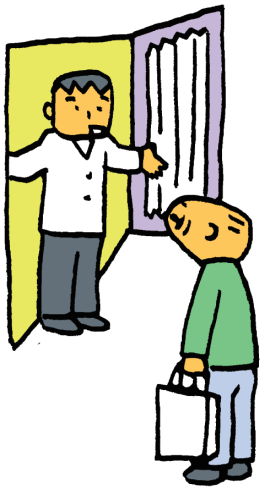
・雇用の継続は、症状の進行を緩やかにし、経済的困窮を最小限に抑えることとなります。
・企業の理解、社員への啓発、産業医、専門医と労務管理者、家族との連携、支援制度の活用などの対策が必要です。

【参考】若年性認知症に関する企業向けのパンフレット等は以下の URL を参考にしてください。

全国若年性認知症支援センター「ダウンロード集」　https://y-ninchisyotel.net/information/download/

Ⅲ　認知症の人への基本的な対応

1　基本姿勢



長寿化が進むなか、誰もが自分や家族が認知症になる可能性があります。
どんな職業の人も、多くの高齢者と接することになります。なかには、認知症の人もいることを理解しておくことが大切です。
認知症の人に対応するときは、偏見をもたず、認知症は自分ごとであるという認識をもち、認知症の人と共に生きていくという基本姿勢が重要になります。

まず、認知症の人への対応には、認知症に伴う認知機能の低下があることを正しく理解していることが必要です。
対応の仕方は、一般のお客さまへの接し方と基本的に変わることはありませんが、認知症の人に対しては、認知症への正しい理解に基づく適切な対応が求められます。
認知症の症状により、社会的ルールに反する行為などのトラブルが生じた場合にも、その人の尊厳を守りながら、事情を把握して冷静な対応策を探ります。

日常業務のなかで、ふだんからお客さまへの挨拶や声かけにつとめることが大切です。何度も同じ質問をする人、長時間同じ場所を行き来している人などに気づいたら、それとなく見守り、さりげない言葉がけを心がけることは、いざというときの的確な対応に役立ちます。

2　認知症の人への対応の心得“3つの「ない」”と具体的な対応の7つのポイント

認知症の人への対応の心得“3つの「ない」”

認知症の人への対応は

1 驚かせない　2 急がせない　3 自尊心を傷つけない　が基本です。

具体的な対応の7つのポイント

1. まずは見守る

認知症と思われる人に気づいたら、一定の距離を保ち、さりげなく様子を見守ります。近づきすぎたり、ジロジロ見たりするのは禁物です。
声かけや手助けが必要なときに、さりげなくするようにしましょう。

2. 余裕をもって対応する

こちらが困惑や焦りを感じていると、認知症の人にも伝わって動揺させてしまいます。基本はほかのお客さまへの応対と同じです。落ち着いて、自然な笑顔で接しましょう。

3. 声をかけるときは一人で

複数で取り囲んで声をかけると、恐怖心をあおってしまいます。
恐怖心は強いストレスになり、精神的に不安定な状態を招きます。
可能なかぎり一人で声をかけます。

4. 後ろから声をかけない

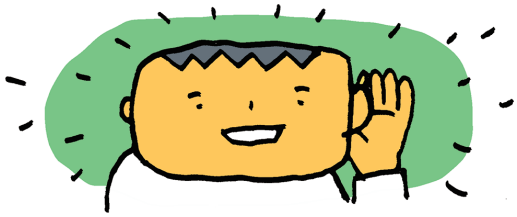
唐突な声かけは禁物です。とくに背後から突然声をかけられると、驚いて混乱してしまうことがあります。
一定の距離までゆっくり近づいて、本人の視野に入ったところで、声をかけます。
例えば「何かお困りですか」「お手伝いしましょうか」「どうなさいましたか」「こちらでゆっくりしませんか」など。

5. やさしい口調で

高圧的な態度や口調は、認知症の人に「こわい」「嫌い」という印象を強く与えます。「この人はこわい人」「嫌な人」という感情だけが残り、そのあとのコミュニケーションがとりづらくなります。
目の高さを本人と合わせ、やさしい口調で対応しましょう。

6. おだやかに、はっきりした口調で

耳が聞こえにくい人もいます。ゆっくり、はっきり話すように心がけます。
早口、大声、甲高い声でまくしたてるのは禁物です。
その土地の方言でコミュニケーションをとることも、本人に安心感を与える効果があります。



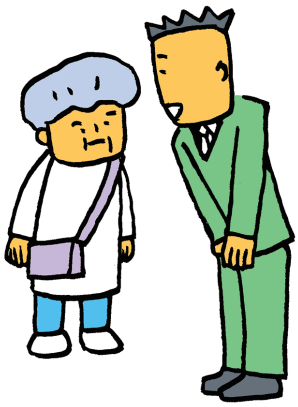
7. 本人の言葉に耳を傾けてゆっくり対応する

認知症の人は、せかされるのが苦手です。
一度に複数の問いに答えることも苦手です。混乱してパニックになってしまうことがあるので、本人のペースに合わせることが大切です。
会話をするときは、ひとことずつ短く簡潔に伝え、答えを待ち、確認しながら次の言葉を発しましょう。
先回りして「つまり○○ですね」と結論を急がず、ゆっくり聞き、何をしたいのかを、話し手の言葉を使って確認していくようにします。

Ⅳ 認知症の症状の具体例と接し方

1 接し方は一律ではありません

認知症の人への対応は、基本的にすべてのお客さまへの接客対応と変わりません。ただ、その方がもしかすると認知症かもしれないこと、記憶障害による認知機能の低下などで不自由や不安を抱えているかもしれないことを念頭においた対応を心がけることが重要です。



認知症の人の症状は一人ひとり違います。同じように見える行動であっても、それぞれ個別の背景があり、それぞれに応じた接し方が求められます。つまり、すべての事例に対応できる完璧な接し方はありません。

これまで学んできた認知症の正しい知識に基づいて、認知症の人への基本的な対応と、基本姿勢と対応の心得「3つのないと具体的な対応の7つのポイント」を参考に、お客さまに合わせて柔軟な対応を探っていくことが求められます。

2 具体例

事例1 毎回同じものを買う

- 同じ商品を毎日のように購入する。
- 一日に何度も同じものを買っていく。

なぜこのような行動がみられるのか

- 記憶力の低下により、買ったことや家にあることを忘れてしまう。
- 手元にないと不安で同じ商品を何度も買い込んでしまう。
- 前頭側頭型認知症の場合、同じ言動を繰り返す常同行為（同じ行為を繰り返す）として現れることがある。

対応のポイント

×「昨日もお買い上げになりましたよ」「また買うのですか」「前にも買ったことをお忘れですか？」など、もの忘れによる相手の行動を否定するような言葉は使わない。

×もの忘れを指摘して不安にさせない。

- 家族と連絡がとれれば、購入状況を伝え、返品などが可能なことを伝える。
- 返品の場合の取り決め（パッケージの汚損などがない、レシートがあれば返品に応じるなど）を作っておく。
- 一人暮らしと思われる場合は、地域包括支援センターと連携して情報を共有し、楽しんで買い物ができるような支援を考える。

事例2 支払いをせずに商品を持ち去ろうとする／売り場で食べる

- 商品を精算せずに堂々と持ち出してしまう。
- 売り場で突然お菓子を食べ始める。
- 万引き行為とは違って見える。

なぜこのような行動がみられるのか

・社会的規範を守ることが難しくなるタイプの認知症（前頭側頭型認知症）の場合、欲しい、食べたいという衝動を抑えることができないことがある。
・商品はレジでの支払いが必要であることを理解できなくなっていることが考えられる。
・見当識の低下などにより自分の物と思い込んでいる場合などの行為とも考えられる。

対応のポイント

・認知症によって現れている症状による行為である可能性を考えて対応する。

× 非難や軽蔑、説教するような言葉は、本人を興奮させ暴言や暴力を起こさせる可能性があるため発しない。

× 制服姿の警備員の対応は恐怖に感じることもあるため避けることが望ましい。

・暴言･暴力が起きた場合は対応する職員を変えるだけで、落ち着くこともある。

・職員複数での対応は、混乱させてしまう可能性があるため、対応は本人１人で他の職員は距離をおいて見守る。

・１人で近づき相手の視野に入ったところで、さりげなく「どうかなさいましたか」などと声をかけ、人目から離れた場所に案内する。

・リラックスできる雰囲気でやりとりしながら、本人の住所などを確認し、家族に連絡する。

・連絡先がわからない場合や一人暮らしと思われる場合は、地域包括支援センターに連絡する。

事例3 お金の支払いに手間取る

- レジでの支払い時に、財布が見当たらない。
- 支払い額に見合ったお金が出せないなどで手間取る。

なぜこのような行動がみられるのか

- 空間認知が低下しているために鞄や買い物袋の中の財布が探せない場合が考えられる。
- 理解・判断力の低下で注意集中できずに混乱する症状などが推測される。

対応のポイント

- お客さまのペースに合わせるのが基本である。
- 認知症の人はせかされるとますます混乱してしまうため、「あわてなくても大丈夫ですよ」と声かけするなどして対応する。
- レジが滞って後ろに列ができてしまうような場合の対応方法なども検討しておく。
- 小銭の計算が苦手で大きい紙幣で支払う人には、「硬貨が取り出しにくいようでしたら、こちらのトレイに小銭をどうぞ」などのさりげないサポートを行う。

事例4 突然怒り出す

店頭で対応していたら、急に人が変わったように怒り出す。

なぜこのような行動がみられるのか

- 記憶力の低下、見当識の低下、理解・判断力の低下などのために、正しい解釈ができなくなり、周囲の人には理解できない反応を示すことがある。
- 度重なるもの忘れによる焦りや不安から、感情が不安定になっている可能性も考えられる。
- 感情をコントロールする前頭葉の病変により、イライラや攻撃的な言動が現れる場合もある。

対応のポイント

- 本人には怒る理由があり、「意味のある」行為であることを理解する必要がある。

× 邪険にする、無視するなどの対応は、本人のプライドを傷つけ、状態の悪化を招きかねない。

× 慌てて数人の職員で取り囲まない。可能な限り少人数（できれば１人）で対応し、他の職員は距離をおいて見守る。

- 本人の怒りの感情に引き込まれないように慌てずに落ち着いて対応する。
- 「なにか失礼をしたようですが…」など、ゆっくりおだやかに対応する。
- 対応する職員が変わることで、怒りがおさまる場合もある。

事例5 店内で家族とはぐれてしまった

一緒に買い物に来た家族から、はぐれてしまったという訴え。

なぜこのような行動がみられるのか

- 家族と買い物に来たことを忘れて、一人で歩き出してしまった。
- 見当識の低下により、自分のいる場所の位置関係や、今いる場所がどんなところかわからなくなり、混乱して歩き回っている可能性も考えられる。

対応のポイント

- まずは動転している家族に、安心してもらえるように声かけをする。
- 家族の承認を得て名前、年齢、性別、服装や持ち物などの特徴、その人の呼び名、はぐれた場所、時間を確認する。
- このような事態に備えて、従業員への内部連絡の方法や、はぐれた人が出た時の音楽などを店内に流し従業員や警備員を出入口付近に急行させて店内で見つけるなどの体制を整えておく。
- 家族や、同行者の了解を得られた場合は、店内アナウンスで呼びかける。
- はぐれて一定の時間以内（時間は店舗規模によって異なる）であれば店内を探す。
- 時間が経っている場合は、家族の了解をとって、地域のSOSネットワークや警察に連絡をする。

事例6 〔薬局で〕薬を渡したのに「もらっていない」と来店する

処方薬を渡したが、「薬がない。もらってない」と、後から再び来店される。

なぜこのような行動がみられるのか

- 記憶力の低下により、どこかに置き忘れたか、しまった場所を忘れたと考えられる。
- 本人は、自分が薬を忘れるはずはない、薬局でもらわなかったからだと思っている。

対応のポイント

- 認知症の人にとっては「もらっていない」が真実であり、不安な気持ちでいることを理解する。
- まず「大丈夫ですよ」と受けとめ、安心してもらう。
- 落ち着けるスペースで、本人の訴えを否定せずに聞き、状況を把握し、本人の了解が得られれば家族に連絡をとる。
- 薬については処方医と連絡をとって対処する。
- このような場合、薬剤師が自宅へ訪問して、服薬管理を行う必要性も出てくる。家族、認知症専門医、地域包括支援センター、ケアマネジャー（介護保険利用者の場合）との連携も重要である。

V 認知症バリアフリー社会の実現に向けての取り組み

1 業界・企業のさらなる対応

認知症の正しい知識の習得

○ 認知症のバリアは認知症に対する偏見や理解不足から生じることから、これを払拭するには、認知症の正しい知識を身につけることが必要であるとして、認知症の啓発事業「認知症サポーターキャラバン」が 2005 年に始まりました。
それから 16 年経過し、この啓発事業によって、認知症に対する理解や社会のあり方も変わってきています。

○ 認知症バリアフリー社会の実現に向けての取り組みは、認知症の正しい知識の習得からといえます。

いまでは、認知症発症の原因や、症状、対応方法などを多くの人が知るようになってきています。
「もっと早くに認知症のことを知っていれば、義母の介護が違っていたのに、申し訳ないことをした。義母にできなかったお詫びに、これからは、認知症の人のお役に立つことをしようと思います」や「認知症のことが、よくわかりました。今後もっと勉強をして、認知症について取り組みたいと考えています」といったような声が、認知症サポーターキャラバン事務局に、各界から多数あがっています。

マニュアルづくりから始める

○ 生活関連企業や、団体などでは既に職域サポーターの養成が行われています。
認知症の正しい知識を得ることが、認知症の症状を理解した対応や接遇へとつながります。職域サポーターのみなさんはそれぞれの職場で、認知症の人への対応を特別なことではなく普段から意識して実行する日常業務としています。

○こうした現状を見据えて、認知症バリアフリー社会の実現を一層広く推進していくための第一歩が、『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』を活用した各企業、団体独自のマニュアルづくりといえます。

認知症の人を接客している理美容室。特注した“オレンジ”のサインポールはその証（秋田県羽後町）

豊橋鉄道（愛知県）では、全交通機関において認知症の人への対応が万全であり、券売機での接客もスムーズ。

自社マニュアルをつくるに当たって

○ 認知症の人にとって、商品や接遇、環境などのバリアが何であるのか、どこにあるのか、また、本人が「ああそうなのか」と思える対応を、最も的確に教えてくれるのは、認知症の人ご本人です。

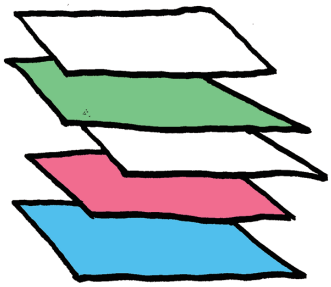
○ お客さまの意見を聞き商品開発やサービス改善に向けて「お客さま相談室」の設置や「お客さま懇談会」などを開催している企業があります。そうした取り組みの一環として「認知症ご本人の話を聞く会」などを開催して、認知症の人と共に作成し、マニュアルに反映させることが望まれます。

認知症への心得を生かしたおもてなしで安心して宿泊を楽しめるホテル・旅館（石川県金沢市、2009年）

認知症の本人が活動する団体
一般社団法人　日本認知症本人ワーキンググループ（JDWG）
メール：office@jdwg.org

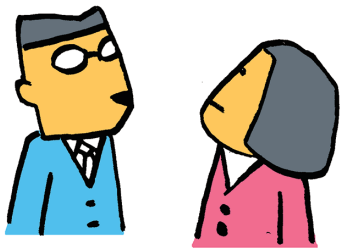
連絡先などの体制を整える

○接客の現場で対応の困難が生じたとき、店舗のどの部署と相談し、認知症の人をどこに案内するのか、また、自社での対応に限界がある場合は、どの外部機関に相談や連絡をすればよいのか、連絡体制を整えるとともにマニュアルに記載しておくことも重要です。（18 頁参照）



企業理念としての共通認識

○少子高齢化が加速する現在、民間の公共的活動としての社会的貢献度の高いビジネスや公益事業の影響力は増してきています。「認知症バリアフリー社会の実現」を新たな企業理念として位置づけ、その共通認識のもとで取り組みを充実させていくことが望まれます。



2　地域社会とのつながり

地域共生の視点

○認知症バリアフリー社会の実現に向けた取り組みの根底には、認知症施策推進大綱でいう「共生」という基本的考えがあります。企業が取り組みを行う上でも、こうした考え方を基本とすることが重要です。

認知症施策推進大綱
（2020 年 6 月、関係閣僚会議とりまとめ）
共生とは「認知症の人が、尊厳と希望を持って認知症とともに生きる。また認知症があってもなくても同じ社会で共に生きる、という意味である」としています。

地域の関係機関との連携

○認知症のお客さまの身元がわからない場合や、対応困難な場合が生じた時などには、管轄の地域包括支援センターとの連携ができていれば、安心してその後の対応をお願いすることができます。
認知症バリアフリー社会の実現への取り組みにおいて欠かすことができないのは、地域の関係機関との連携です。（18 頁参照）

具体的事業への参加

○既に市町村と「包括的連携協定」などを締結している企業もありますが、まずは、具体的事業へ参加することから始めることが、地域との連携につながっていきます。
例えば、市町村での認知症 SOS ネットワークへの参加や、各種イベントへの協賛や参加が考えられます。

また、2025 年までに市町村に設置することになっているチームオレンジは、職域サポーターのチームへの参加と併せて、企業・団体との連携が重要な位置づけとなっています。（4 頁図参照）

チームオレンジに関する問い合わせ
・各市町村認知症担当窓口
・全国キャラバン・メイト連絡協議会
caravanmate@orange.email.ne.jp
電話　03-3266-0551

認知症の人の生活を支えるための参考情報

相談窓口

○ 認知症に関する制度全般の問い合わせ

【市町村の窓口】

市町村には認知症施策を担当する部署があり、認知症にまつわる相談窓口となっているほか、認知症に関する各種施策を展開しています。

○ 認知症高齢者等の総合相談窓口

【地域包括支援センター】

地域の高齢者の総合相談、権利擁護や地域における支え合い体制づくりなどを行っています。介護・保健・福祉の総合相談窓口として市町村が設置しています。保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員の専門職が配置されており、各種の相談に対応するとともに、介護予防に関する事業を行うほか、成年後見制度の利用促進なども行っています。

○ 若年性認知症に関する相談・支援

【全国若年性認知症支援センター】

企業向けに、若年性認知症の知識や相談支援の方法を習得するための研修等を実施しています。
また、「若年性認知症支援コールセンター」では、悩みや支援制度についての相談を無料で受け付けています。
・全国若年性認知症支援センター：0562-44-5551
　月～金曜日　9:00 ～17:00（祝日・年末年始除く）
・若年性認知症コールセンター：0800-100-2707
　月～土曜日　10:00 ～15:00（祝日・年末年始除く）

【若年性認知症支援コーディネーター】

若年性認知症に関する悩みや困り事などの相談に応じ、関係機関やサービス担当者との間の調整役として、解決に向けた支援を行います。都道府県・政令指定都市に配置されています。企業等からの相談にも応じています。

若年性認知症支援コーディネータの主な役割や設置場所はこちらをご参考ください。
https://y-ninchisyotel.net/contact/
（社会福祉法人 仁至会：認知症介護研究・研修大府センター HP）

関連する制度・事業など

【介護保険制度】

認知症などが原因で介護が必要になった時のための制度です。要介護認定やケアマネジメント、各種サービスの利用手続きなどについて定めています。介護保険制度に関する相談は、市町村の介護保険担当課や地域包括支援センターが窓口となっています。

【生活支援サービス】

安否確認や外出の付添いなど、高齢者が日常生活をおくるために必要なもので、介護保険の給付以外のサービスのことです。介護保険の利用とあわせて地域包括支援センターなどで相談できます。

【チームオレンジ】

認知症の人や家族とステップアップ講座を受講した認知症サポーターがチームを組んで活動します。地域の職域サポーターともチームメンバーとしてつながり、地域包括支援センターなどの関係機関と連携し、早期から継続して地域で取組みます。認知症の人もチームの一員として活動することで社会参加を促進します。実施主体は市町村で、2025 年までに全市町村に設置することを目指しています。

【日常生活自立支援事業】

認知症などが原因で判断能力に支障がでてきた人を対象に、福祉サービスの利用援助等を行う事業です。本人が契約を結べることが前提です。定期的な訪問により利用者の生活変化を見守り、利用者の預金の払い戻しや預け入れなど、日常生活費の管理を行います。
市町村の社会福祉協議会が窓口になっています。

【成年後見制度】

認知症などが原因で判断能力に支障があり、自分で契約等ができなくなってきた時には、家庭裁判所に申立てを行うことで、成年後見人、保佐人、補助人をつけることができます。成年後見人等が、本人に代わって契約を行ったり、支払いを行ったりします。成年後見人等には本人の身上の配慮義務があります。詳しくは、【成年後見制度利用促進のご案内】（厚生労働省ウェブサイト）をご覧ください。

認知症の人とその家族、認知症の人の介護に携わる保健師や看護師、介護職員、
認知症の専門医などの助言と編集協力に感謝します。

【認知症の人からのメッセージ動画】

～ 前を向いて、出会い、つながる。そこに「希望の道」がある。認知症とともに歩いて行こう。～

厚生労働省では、認知症の人が自分らしく前向きに認知症とともに生きていく姿を取材した動画を作成しています。
全国各地の 40 代から 80 代までの認知症の人 7 名が、自らの言葉で自分の希望を語り、地域の中でそれを実際に叶えながら生き生きと過ごしている姿を伝えるものです。ぜひご覧ください。

掲載先
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/ninchi/kibou.html

認知症バリアフリー社会実現のための手引き
【小売編】

（2021.3）

製作・発行・編集　日本認知症官民協議会　認知症バリアフリーワーキング
事務局　日本認知症官民協議会事務局
200010-kanminkyogikai@ml.jri.co.jp
朝日新聞社なかまぁる編集部
nakamaaru-support@asahi.com

デザイン：シノワ　　イラスト：小波田えま
印 刷　（株）山栄プロセス

日本認知症
官民協議会
Japan Public-Private Council on Dementia

認知症バリアフリー社会
実現のための手引き
【小売編】

本手引きを、営利目的で使用することを禁じます。